

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Bank Muamalat Indonesia KC Serang

Nama : PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Kantor
Cabang (KC) Serang.

Alamat : Jl. Ahmad Yani No 91 Sumur Pecung-Serang
Banten 42118.

Telepon : (0254) 229180 - 229120

Fax : 229181

2. Sejarah Umum Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan atas ide awal yang tercetus pada lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan tema : Masalah Bunga Bank dan Perbankan. Saat itu MUI memutuskan agar memprakarsai berdirinya bank tanpa bunga. Sehingga dibentuklah kelompok kerja yang diketuai oleh HS. Prodjokusumo yang saat itu menjabat sebagai sekjen MUI.

Kelompok kerja ini melakukan lobi melalui bapak Prof. Dr. B.J. Habibie. Salah satu nama bank yang diusulkan oleh kelompok kerja tersebut adalah “Bank Syariah Islam” namun dengan pertimbangan perdebatan pemakaian kata syariah islam pada piagam Jakarta di masa lalu sehingga nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah “Bank Muamalat Islam Indonesia”. Presiden Soeharto (Alm) akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata “Islam” dan dipakailah nama “Bank Muamalat Indonesia” Secara resmi, pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 November 1991 berdiri dan mengawali kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham Perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp. 84 miliar. Selanjutnya, ada tambahan komitmen masyarakat Jawa Barat melalui penanaman modal

senilai Rp. 106 miliar pada momen acara silaturahmi peringatan pendiriannya di Istana Bogor.

Hanya berselang 2 tahun setelah pendiriannya, pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyalang predikat sebagai Bank Devisa. Ini makin memperkokoh posisinya sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Di akhir tahun 1990-an, Indonesia mengalami krisis moneter dan Bank Muamalat merasakan imbas dampak krisis tersebut yang ditunjukkan dengan rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60% di tahun 1998. Perseroan mengalami kerugian sebesar Rp 105 miliar. Inilah masa-masa penuh hikmah pada Sejarah Bank Muamalat dan dalam sejarah bank syariah di Indonesia.

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

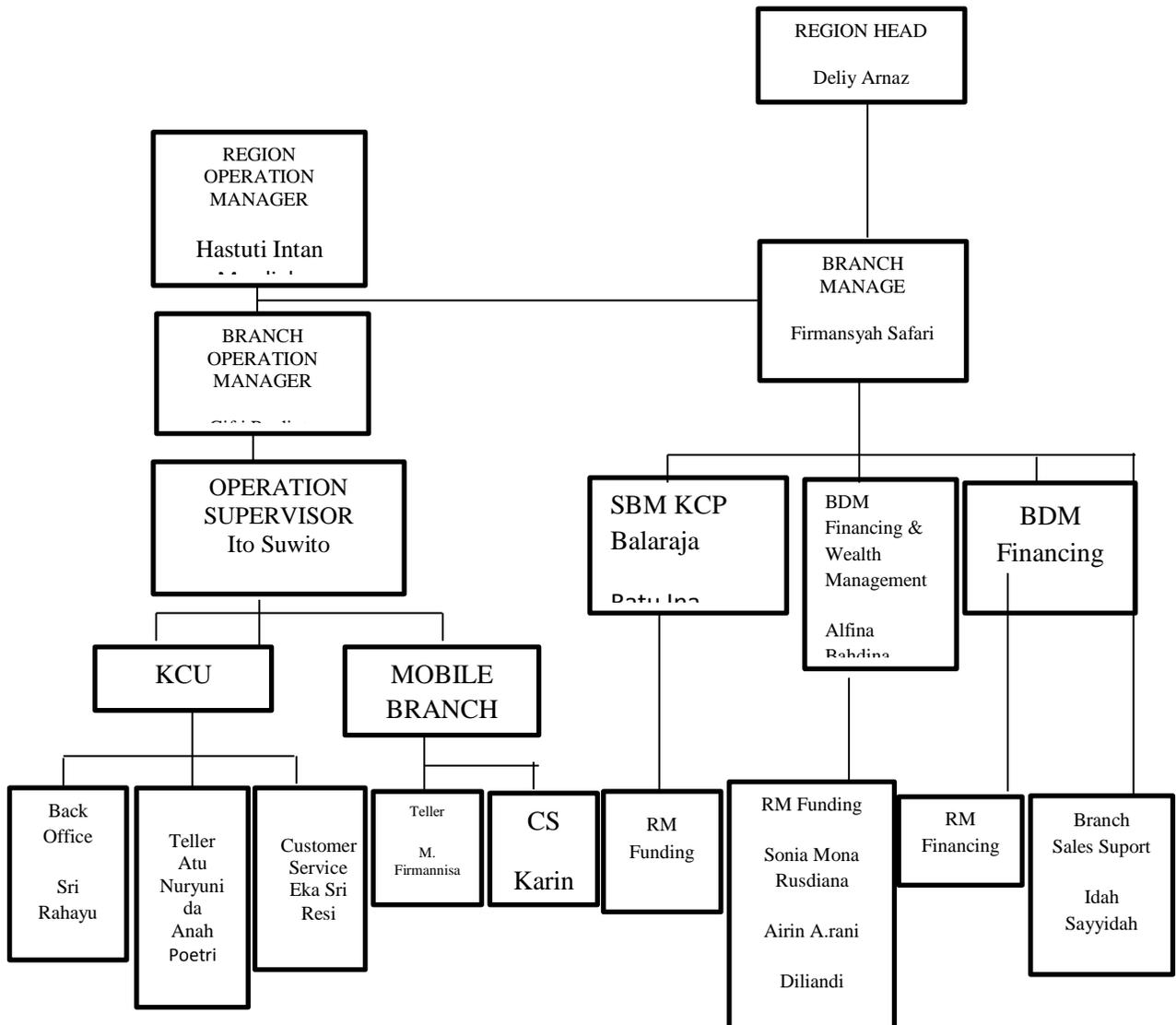
b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang

Adapun struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor
Cabang Serang



Adapun tugas dan juga fungsi dari masing-masing bagian pada struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia kantor Cabang Serang adalah sebagai berikut:

a. Region Head

Region Head adalah anggota team dan sekaligus pimpinan team, Region Head adalah anggota dari team management di kantor pusat dan pada saat yang sama Region Head memimpin teamnya sendiri di Daerah, yaitu para Medical reps/ salesman / atau semua anggota di bawah tanggung jawabnya untuk membantu semua proses pencapaian target yang di bebankan oleh perusahaan.

b. Region Operation Manager

- 1) Mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas produksi dan distribusi unit operasional.
- 2) Berperan aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur dan mengendalikan realisasi anggaran secara efisien dan efektif.

- 3) Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan sistem dan prosedur berkaitan dengan produksi dan distribusi.
- 4) Melakukan analisis proses bisnis secara detail di bidang produksi dan distribusi unit operasional.
- 5) berpartisipasi dalam mengembangkan SOP produksi dan distribusi unit operasional.
- 6) Melakukan evaluasi kompensasi dan memberikan pelatihan proses produksi dan distribusi.
- 7) Mewakili manajemen dalam komunikasi yang konstruktif dengan pelanggan berkaitan dengan aktivitas produksi dan distribusi unit operasional.
- 8) Mengevaluasi laporan operasional dan SOP.

c. Branch Manager

- 1) Bertanggung jawab atas operasional di area sesuai dengan kebijakan/bisnis proses yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan ketersediaan serta optimalisasi seluruh fungsi sumberdaya (anggaran, sarana pendukung, alat produksi, SDM) di area kerja yang di tugaskan.

- 3) Memastikan terkondisinya proses eksekusi seluruh program bisnis yang ada di area pada speed & cost yang efisien dan efektif mungkin.
- 4) Memastikan validitas dan kelancaran mekanisme informasi dalam rangka pengendalian kompetisi, monitoring program serta pengendalian krisis yang ada di area.
- 5) Melakukan koordinasi yang baik dengan pihak supervisor area operator terkait eksekusi aktivitas marketing di lapangan.

d. Branch Operation Manager

- 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang.
- 2) Mengawasi dan memeriksa laporan operasional bank di kantor cabang.
- 3) Mengawasi operasional DPLK.

e. Operation Supervisor

- 1) Membuat kegiatan/event secara periodic dan berkesinambungan dengan klien.

- 2) Membuat detail mekanisme konsep event.
- 3) Menyusun bujet estimasi.
- 4) Menyusun dan menerapkan manajemen event dan proyek yang sesuai untuk memastikan proyek berjalan sesuai dengan timeline.
- 5) Menyusun tim, mengatur dan melaksanakan proyek.

f. RM Funding

- 1) Marketing Funding sendiri bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha Funding (pendanaan). Seorang Marketing Funding akan diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantara melalui simpanan tabungan, simpanan giro maupun simpanan deposito dari para nasabahnya. Selanjutnya dana yang telah dihimpun oleh seorang Marketing Funding akan kembali disalurkan keluar dari pihak bank melalui berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan kepada nasabahnya baik

pinjaman secara individu, lembaga maupun pihak swasta akan diproses oleh seorang Marketing Lending.

- 2) Seorang Marketing Funding dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah, memiliki keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki interpersonal skill yang baik, serta mampu untuk menjalin atau memperluas jaringan atau networking, berorientasi pada target yang ditetapkan.

g. RM Financing

- 1) Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan.
- 2) Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan.
- 3) Memproses dan merealisasikan pembiayaan.

h. Customer service

- 1) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
- 3) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area banking hall.
- 4) Menyimpan dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapih.
- 5) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional layanan CS.
- 6) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainnya

dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office di Kanca.

- 7) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kanca.

i. Teller

- 1) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama counter teller dan kondisi khasanah.
- 2) Menyimpan dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapih.
- 3) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional teller.
- 4) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office di Kanca.
- 5) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kanca.

B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Kantor Cabang (KC) Serang. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan intensitas penggunaan layanan *internet Banking*. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden tersebut:

a. Responden Menurut Usia

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah
<25	10
25-34	20
35-44	15
>44	4
Total	49

Sumber: Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa usia responden yang kurang dari 25 tahun adalah sebanyak 10 orang responden. Usia 25-34 tahun adalah sebanyak 20 orang responden. Usia 35-44 tahun sebanyak 15 orang responden dan usia lebih dari 44 tahun adalah sebanyak 4 orang responden.

b. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi
1	Laki-laki	31
2	Perempuan	18
Total		49

Sumber: Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 49 responden, responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 31 orang responden sedangkan responden berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 18 orang responden.

c. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

**Karakteristik Responden Menurut Pendidikan
Terakhir**

No	Keterangan	Frekuensi
1	SD-SMU	20
2	D1/D2/D3	6
3	S1/S2/S3	23
Total		49

Sumber: Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menempuh sampai jenjang pendidikan SD-SMU adalah sebanyak k 20 orang responden, sampai dengan jenjang D1/D2/D3 adalah sebanyak 6 orang responden sedangkan sampai jenjang S1/S2/S3 adalah sebanyak 23 orang responden.

d. Responden Menurut Pekerjaan**Tabel 4.4****Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

No	Keterangan	Frekuensi
1	PNS/TNI	8
2	Pegawai Swasta	25
3	Wira Swasta	10
4	Mahasiswa	5
5	Belum Bekerja	1
Total		49

Sumber: Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa ada sebanyak 8 orang responden yang bekerja sebagai PNS, 25 orang responden yang bekerja sebagai pegawai swasta, 10 orang responden yang bekerja sebagai wira swasta, 5 orang mahasiswa dan 1 orang yang belum bekerja.

e. Responden Menurut Intensitas Penggunaan *Internet Banking* dalam seminggu

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Menurut Intensitas
Penggunaan *Internet Banking* dalam seminggu

No	Keterangan	Frekuensi
1	1-4 kali	25
2	5-9 kali	16
3	>10 kali	8
Total		49

Sumber: Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.5 intensitas penggunaan *internet banking* 1-4 kali dalam seminggu adalah sebanyak 25 orang responden, 5-9 kali dalam seminggu adalah sebanyak 16 orang responden serta lebih dari 10 kali dalam seminggu adalah sebanyak 8 orang responden.

2. Rekapitulasi hasil Kuesioner

Berikut adalah hasil (*output*) kuesioner yang dibagikan kepada 49 orang responden pengguna *Internet Banking* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Data Skor variabel *Layanan Internet Banking*
(Variabel X)

No	Nama	No Item									Total X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Aam Amalia	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
2	Abdul Aus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	Abdul Wahab	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
4	Ahmad Zaenal A.	4	3	3	4	4	3	4	4	5	34
5	Achmad Irfan ST.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	Achmad Wildan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	Amin Najmudin	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
8	Arfan Hamdani	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42
9	Bustanul Rohman	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
10	Dewi Erviana PR	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
11	Eka Sri Elyani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	Eli Nawawi	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
13	Eman Suherman	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
14	Fadli	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	Fahrurrozi	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
16	Fikri Nurmala Sari	5	5	5	4	4	5	3	4	4	39
17	Gani Maskur	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
18	Hakman Priyatna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	Hanifah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	Hatibi	4	3	4	5	5	5	4	5	4	39
21	Ina Wisudawati	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
22	Ito	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	Karina Ebta Sari	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
24	Meli Agustina	3	4	4	5	5	5	4	4	4	38
25	Muhammad Anton	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	Nasrullah	5	4	5	4	4	4	5	4	4	39
27	Nia Ainiah	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40

28	Nur Rokhmah H.	4	4	4	5	5	5	3	4	3	37
29	Nuryunda	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
30	Pahmi Hidayat	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
31	Rahman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
32	Rasman Wahyudin	4	4	5	5	5	3	3	4	3	36
33	Ratu Ayu	4	4	3	5	4	5	3	4	4	36
34	Riah	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
35	Rina Gustania	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
36	Sa'adullah	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
37	Samsul Sulaeman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	Saukroni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	Siti Fitri Y.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	Siti Nurhasanah	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
41	Sonia Mona R	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	Su'udi	4	3	3	5	5	5	5	5	4	39
43	Tafsir	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
44	Titi Mulyanah	4	4	4	5	5	5	3	4	3	37
45	Uka Azka N.	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
46	Wildan Efendi	4	4	3	5	5	5	3	4	3	36
47	Yan Sakha W.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
48	Yogi Pramana	4	4	4	4	4	4	3	5	3	35
49	Yudi A.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
Simpangan baku (s)		0,65	0,68	0,72	0,67	0,70	0,76	0,81	0,64	0,72	4,95
(s ²)		0,42	0,46	0,51	0,45	0,49	0,58	0,66	0,41	0,52	24,54
jumlah (s ²)		4,50									

Sumber: Data Hasil Olahan Kuesioner

Keterangan:

S = simpangan baku (untuk rumus uji reabilitas variabel X)

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Data Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

No	Nama	No Item											Total Y
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Aam Amalia	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	44
2	Abdul Aus	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
3	Abdul Wahab	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
4	Ahmad Zaenal A.	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	48
5	Achmad Irfan ST.	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	39
6	Achmad Wildan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
7	Amin Najmudin	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
8	Arfan Hamdani	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	47
9	Bustanul Rohman	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	41
10	Dewi Erviana PR	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	37
11	Eka Sri Elyani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
12	Eli Nawawi	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	47
13	Eman Suherman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
14	Fadli	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
15	Fahrurrozi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
16	Fikri Nurmala Sari	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	46
17	Gani Maskur	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
18	Hakman Priyatna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
19	Hanifah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
20	Hatibi	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	48
21	Ina Wisudawati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
22	Ito	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
23	Karina Ebta Sari	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	47
24	Meli Agustina	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	47
25	Muhammad Anton	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
26	Nasrullah	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	41
27	Nia Ainiah	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	40
28	Nur Rokhmah H.	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	44

29	Nuryunda	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	41
30	Pahmi Hidayat	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	49
31	Rahman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
32	Rasman Wahyudin	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	45
33	Ratu Ayu	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	5	43
34	Riah	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
35	Rina Gustania	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	37
36	Sa'adullah	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	51
37	Samsul Sulaeman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
38	Saukroni	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	49
39	Siti Fitri Y.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
40	Siti Nurhasanah	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	36
41	Sonia Mona R	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
42	Su'udi	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	42
43	Tafsir	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	46
44	Titi Mulyanah	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	43
45	Uka Azka N.	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	42
46	Wildan Efendi	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	41
47	Yan Sakha W.	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	48
48	Yogi Pramana	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	43
49	Yudi A.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
Simpangan baku (s)		0,75	0,68	0,80	0,75	0,82	0,74	0,75	0,71	0,77	0,74	0,72	6,60
(s ²)		0,57	0,46	0,64	0,56	0,67	0,55	0,56	0,50	0,59	0,54	0,52	43,50
Jumlah (s ²)		6,16											

Sumber: Data Hasil Olahan Kuesioner

Keterangan:

S = simpangan baku (untuk rumus uji reabilitas variabel Y)

Tabel 4.8
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel X dan Y
(Untuk Rumus Regresi Linier Sederhana dan Koefisien
Korelasi)

No.	Responden	X	Y	XY	X²	Y²
1	Aam Amalia	40	44	1760	1600	1936
2	Abdul Aus	36	41	1476	1296	1681
3	Abdul Wahab	40	53	2120	1600	2809
4	Ahmad Zaenal A.	34	48	1632	1156	2304
5	Achmad Irfan ST.	36	39	1404	1296	1521
6	Achmad Wildan	36	43	1548	1296	1849
7	Amin Najmudin	33	40	1320	1089	1600
8	Arfan Hamdani	42	47	1974	1764	2209
9	Bustanul Rohman	34	41	1394	1156	1681
10	Dewi Erviana PR	31	37	1147	961	1369
11	Eka Sri Elyani	27	33	891	729	1089
12	Eli Nawawi	40	47	1880	1600	2209
13	Eman Suherman	44	55	2420	1936	3025
14	Fadli	45	55	2475	2025	3025
15	Fahrurrozi	42	44	1848	1764	1936
16	Fikri Nurmala Sari	39	46	1794	1521	2116
17	Gani Maskur	42	55	2310	1764	3025
18	Hakman Priyatna	45	55	2475	2025	3025
19	Hanifah	36	33	1188	1296	1089
20	Hatibi	39	48	1872	1521	2304
21	Ina Wisudawati	29	33	957	841	1089
22	Ito	45	52	2340	2025	2704
23	Karina Ebta Sari	42	47	1974	1764	2209
24	Meli Agustina	38	47	1786	1444	2209
25	Muhammad Anton	36	32	1152	1296	1024
26	Nasrullah	39	41	1599	1521	1681
27	Nia Ainiah	40	40	1600	1600	1600
28	Nur Rokhmah H.	37	44	1628	1369	1936

29	Nuryunda	30	41	1230	900	1681
30	Pahmi Hidayat	44	49	2156	1936	2401
31	Rahman	45	55	2475	2025	3025
32	Rasman Wahyudin	36	45	1620	1296	2025
33	Ratu Ayu	36	43	1548	1296	1849
34	Riah	30	34	1020	900	1156
35	Rina Gustania	32	37	1184	1024	1369
36	Sa'adullah	44	51	2244	1936	2601
37	Samsul Sulaeman	27	33	891	729	1089
38	Saukroni	36	49	1764	1296	2401
39	Siti Fitri Y.	45	52	2340	2025	2704
40	Siti Nurhasanah	38	36	1368	1444	1296
41	Sonia Mona R	36	36	1296	1296	1296
42	Su'udi	39	42	1638	1521	1764
43	Tafsir	42	46	1932	1764	2116
44	Titi Mulyanah	37	43	1591	1369	1849
45	Uka Azka N.	31	42	1302	961	1764
46	Wildan Efendi	36	41	1476	1296	1681
47	Yan Sakha W.	42	48	2016	1764	2304
48	Yogi Pramana	35	43	1505	1225	1849
49	Yudi A.	33	40	1320	1089	1600
Σ		1841	2146	81880	70347	96074

Sumber: Data Hasil Olahan Kuesioner dan Microsoft Excel 2010

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Setelah membuat kuesioner (*instrument* penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner

yang dibuat tersebut valid atau tidak. Item dalam kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% (0,5), sebaliknya item dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Adapun ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel X

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.749	>0.281	Valid
2	0.789	>0.281	Valid
3	0.759	>0.281	Valid
4	0.765	>0.281	Valid
5	0.836	>0.281	Valid
6	0.793	>0.281	Valid
7	0.809	>0.281	Valid
8	0.760	>0.281	Valid
9	0.759	>0.281	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada r_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dari jumlah sampel

yang digunakan sebanyak 49 responden. Maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.281, dengan demikian sembilan pertanyaan yang terdapat pada variabel X dinyatakan valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.783	>0.281	Valid
2	0.789	>0.281	Valid
3	0.763	>0.281	Valid
4	0.768	>0.281	Valid
5	0.807	>0.281	Valid
6	0.835	>0.281	Valid
7	0.817	>0.281	Valid
8	0.810	>0.281	Valid
9	0.750	>0.281	Valid
10	0.877	>0.281	Valid
11	0.829	>0.281	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada r_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dari jumlah sampel yang digunakan sebanyak 49 responden. Maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.281, dengan demikian sebelas pertanyaan yang terdapat pada variabel Y dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Untuk mengukur reabilitas suatu instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach*.

Teknik atau rumus *alpha cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reabel* atau tidak, bila jawaban responden berbentuk skala seperti 1-3, dan 1-5 serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan jawaban sikap. Kriteria suatu

instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $> 0,6$. Berikut adalah rumus dan hasil uji reabilitas menggunakan SPSS 16.0:

a. Variabel X (Layanan Internet Banking)

Rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{\sum st^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reabilitas

n = jumlah item pertanyaan variabel X

$\sum si^2$ = jumlah simpangan baku item pertanyaan variabel X

$\sum st^2$ = jumlah simpangan baku total variabel X

Diketahui:

$$n = 9$$

$$\sum si^2 = 4,50 \text{ (dapat dilihat di tabel 4.6)}$$

$$\sum st^2 = 24,54 \text{ (dapat dilihat di tabel 4.6)}$$

$$r_{11} = ?$$

Jawab:

$$r_{11} = \left(\frac{9}{9-1} \right) \left(1 - \frac{4,50}{24,54} \right)$$

$$r_{11} = (1,125)(0,816)$$

$$r_{11} = 0,919$$

Tabel 4.11

Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.919	9

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronboach's Alpha* untuk variabel layanan *internet banking* (X) sebesar 0,919 artinya lebih besar dari 0,6. Maka dapat dikatakan kuesioner tersebut memiliki reabilitas yang baik, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

b. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{\sum st^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reabilitas

n = jumlah item pertanyaan variabel Y

$\sum si^2$ = jumlah simpangan baku item pertanyaan variabel Y

$\sum st^2$ = jumlah simpangan baku total variabel Y

Diketahui:

$$n = 11$$

$$\sum si^2 = 6,39 \text{ (dapat dilihat di tabel 4.7)}$$

$$\sum st^2 = 43,50 \text{ (dapat dilihat di tabel 4.7)}$$

$$r_{11} = ?$$

Jawab:

$$r_{11} = \left(\frac{11}{11-1} \right) \left(1 - \frac{6,39}{43,50} \right)$$

$$r_{11} = (1,1)(0,858)$$

$$r_{11} = 0,944$$

Tabel 4.12
Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.944	11

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronboach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,944 artinya lebih besar dari 0,6. Maka dapat dikatakan kuesioner tersebut memiliki reabilitas yang baik, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dipakai sebagai uji prasyarat regresi, Uji normalitas data dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Berikut adalah uji normalitas dengan *kolomogorov-smirnov*.

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.97365775
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		.763
Asymp. Sig. (2-tailed)		.606

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Olahan Data Spss 16.0.

Dari tabel diatas, berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai sebesar 0.606 lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel X yaitu Layanan *internet banking*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengolahan data dengan uji Langrang Multiplier (LM) dan menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Rumus:

$$X^2 = R^2 \times N$$

Keterangan:

X^2 = Nilai *Chi Square* (hitung)

R^2 = Nilai koefisien Determinasi (R Square)

N = Jumlah data

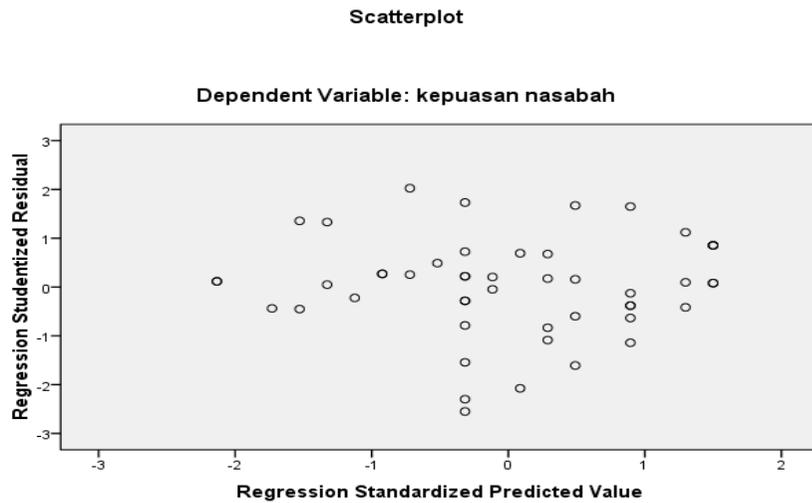
Diketahui:

Model	R^2	N	Kriteria	Kesimpulan
Regresi	0.637	49	$X^2 < 74.92$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Jawab:

$$\begin{aligned} X^2 &= R^2 \times N \\ &= 0.637 \times 49 \\ &= 31.213 \end{aligned}$$

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan hasil uji menggunakan metode *scatterplot* seperti tampak pada gambar 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastisitas, artinya model regresi ini sudah baik.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan pengolahan data dengan rumus dan menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil uji Regresi linear sederhana sebagai berikut :

Rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

Hasil perhitungan dapat dilihat di tabel 4.8

a	= Nilai konstan	b	= Koefisien Regresi
$\sum x$	= total variabel x	$\sum x^2$	= total variabel x^2
$\sum y$	= total variabel y	$\sum y^2$	= total variabel y^2
$\sum xy$	= total variabel x dikali variabel y		

Diketahui:

$\sum x$	= 1841	$\sum x^2$	= 70347
$\sum y$	= 2146	$\sum y^2$	= 96074
$\sum xy$	= 81880	n	= 49

Jawab:

$$a = \frac{150964662 - 150741080}{3447003 - 3389281}$$

Jawab:

$$b = \frac{4012120 - 3950786}{3447003 - 3389281}$$

$$a = \frac{223582}{57722}$$

$$b = \frac{61334}{57722}$$

$$a = 3,873$$

$$b = 1,062$$

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.873	4.433		.874	.387
internet banking	1.063	.117	.798	9.082	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah:

- a. Konstan sebesar 3.873 artinya bahwa jika Layanan *Internet Banking* (X) yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang adalah Nol, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang adalah 3.873.
- b. Koefisien regresi variabel Layanan *Internet Banking* (X) di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang sebesar 1.063 artinya jika Layanan *Internet Banking* (X) mengalami kenaikan 1% maka peningkatan Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah

sebesar 1.063. Berdasarkan pemaparan tersebut maka disimpulkan persamaan regresi penelitian ini $Y = a+bX$ atau $3.873 + 1.063$.

5. Uji koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil uji koefisien korelasi sebagai berikut :

Rumus:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

Hasil perhitungan dapat dilihat di tabel 4.18

$\sum x$ = Jumlah variabel x $\sum x^2$ = Jumlah variabel x^2

$\sum y$ = Jumlah variabel y $\sum y^2$ = Jumlah variabel y^2

$\sum xy$ = Jumlah variabel x dikali variabel y

r = Koefisien korelasi

Diketahui:

$$\begin{array}{llll} \sum x & = 1841 & \sum x^2 & = 70347 \\ \sum y & = 2146 & \sum y^2 & = 96074 \\ \sum xy & = 81880 & r & = ? \end{array}$$

Maka:

$$r = \frac{49(81880) - (1841)(2146)}{\sqrt{49(70347) - (1841)^2} \sqrt{49(96074) - (2146)^2}}$$

$$r = \frac{61334}{\sqrt{57722} \sqrt{102310}}$$

$$r = \frac{61334}{76847,5}$$

$$r = 0,798$$

Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798^a	.637	.629	4.016

a. Predictors: (Constant), internet banking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 16.0 diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0.798 terletak pada interval koefisien 0,60-0,799 menyatakan bahwa

terdapat hubungan yang kuat antara layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien detserminasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan rumus dan SPSS 16.0 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut :

Rumus:

$\text{R Square} = r^2 \times 100\%$

Diketahui:

Jawab:

$$R \text{ (koefisien korelasi)} = 0.798 \qquad R \text{ Square} = r^2 \times 100\%$$

$$R^2 \text{ (koefisien determinasi)} = ? \qquad R \text{ Square} = 0,637$$

Gambar 4.16**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.629	4.016

a. Predictors: (Constant), internet banking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0.637 atau 63,7% yang artinya variabel layanan *internet banking* (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,7% dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

7. Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah hasil yang diperoleh melalui perhitungan koefisien korelasi signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan atau menggunakan hasil yang telah diperoleh tersebut. Uji ini dilakukan dengan

memperbandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil uji Hipotesis sebagai berikut :

Rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Hipotesis

r = Koefisienkorelasi

r^2 = Koefisien determinasi

Diketahui:

r = 0,798

r^2 = 0,637

t = ?

Jawab:

$$t = \frac{0.798\sqrt{49-2}}{\sqrt{1-0,637}}$$

$$t = \frac{0.798\sqrt{47}}{\sqrt{0,363}}$$

$$t = \frac{5,470}{0,602}$$

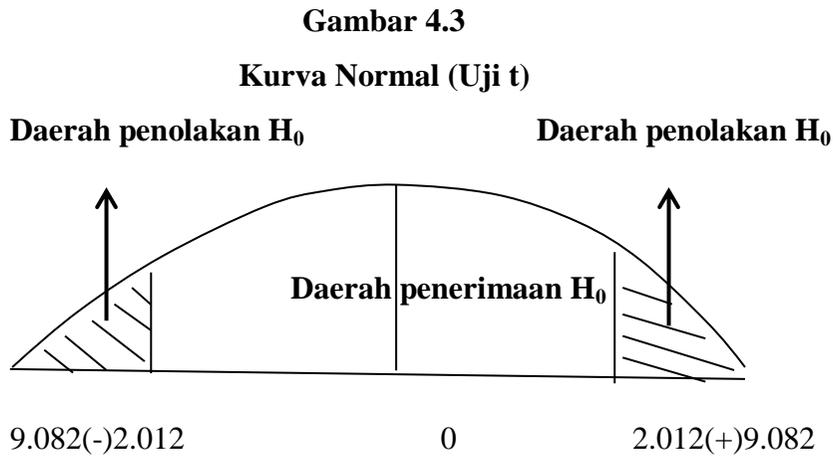
$$t = 9,082$$

Tabel 4.17
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.873	4.433		.874	.387
	internet banking	1.063	.117	.798	9.082	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Nilai t_{hitung} pada tabel 4.17 di atas menunjukkan angka 9.082 yang kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Berdasarkan pada (dk) derajat kebebasan yang besarnya $n-k-1$, maka $49-1-1 = 47$ dengan pengujian dua arah dan taraf kesalahan yang digunakan sebesar α ditetapkan 5% ($0.05 : 2 = 0.025$) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2.012 dan nilai t_{hitung} sebesar 9.082 ($9.082 > 2.012$) dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari ($0,000 < 0.05$). maka hal ini dinyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.



H_0 diterima bila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan H_0 ditolak bila $t_{hitung} < t_{tabel}$. pada gambar diatas, terlihat bahwa nilai t hitung berada pada penolakan H_0 karena nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang.

D. Analisa Ekonomi

Hasil penelitian pengaruh layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang adalah berpengaruh positif dan signifikan. Hubungan signifikan dapat diartikan dengan semakin tinggi atau

bagus layanan *internet banking* yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah. Adapun sebaliknya semakin rendah atau buruk layanan *internet banking* yang diberikan, maka semakin rendah pula kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian terdahulu oleh Mila Karomillah “*Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade*” dari hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya.¹

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Yogi Yuliansyah “*Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*” dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel keamanan layanan m-

¹ Karomillah. Mila, “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade” (Skripsi “UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”, 2015).

banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,027 > 1,985$). Artinya bahwa keamanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.²

² Yogi Yuliansyah, “*Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*”, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).